Aide-mémoire pour le personnel de vente

Tuyaux pour un bon contact avec des clients aveugles et malvoyants

UCBAVEUGLES
Union centrale suisse pour
le bien des aveugles



Tuyaux pour un bon contact avec des clients aveugles et malvoyants

Nous ne savons pas toujours comment nous comporter avec les clients aveugles et malvoyants. Nous voulons attirer votre attention sur quelques points importants qui nous ont été signalés par des personnes concernées. Nous avons intégré, dans cet aide-mémoire, des conseils d'ordre général, de même que quelques recommandations spécifiques à certains secteurs de vente.

Soit dit en passant: certains clients aveugles et malvoyants sont reconnaissants lorsque vous les appelez pour fixer un rendez-vous avant qu'ils ne viennent au magasin. D'autres apprécient le fait que quelqu'un les attende à la réception et les accompagne durant leurs achats.

Salutations / généralités

- Saluez-moi spontanément et dites-moi qui vous êtes.
- Adressez-vous directement à moi, même si je suis accompagné.
- Demandez-moi si j'ai besoin d'aide. Si tel devait être le cas, je vous informerais volontiers sur la manière dont vous pouvez me prêter assistance.
- Demandez-moi sans gêne s'il me reste un résidu visuel et comment je vois.
- Il se peut que je sois accompagné de mon chien. Mon fidèle compagnon est autorisé à pénétrer dans tout commerce et se réjouit de trouver une place tranquille pendant que je fais mes achats.
- Un bon éclairage me sera utile si je suis malvoyant.
- Si je suis également malentendant, parlez plus fort, lentement et distinctement.

Conseils

- Placez les objets directement dans ma main, permettez-moi de les toucher et, le cas échéant, de les sentir. Décrivez-moi les couleurs.
- Mentionnez toujours les prix et attirez mon attention sur d'éventuelles promotions ou nouveautés.
- Dans le cas où je souffre également d'une déficience auditive, je vous remercie de bien articuler et de parler fort.

Textiles

- Sélectionnez des vêtements à ma taille. Laissez-moi suffisamment de temps pour l'essayage. S'il me reste un résidu visuel, placez-moi à un endroit bien éclairé pour que je puisse reconnaître certaines caractéristiques du tissu.
- Décrivez-moi la couleur et les propriétés des textiles et expliquez-moi les modalités d'entretien.
- Indiquez-moi les prix des différents vêtements.
- Soyez sincère: dites-moi ce qui me sied et ce qui ne me va pas.
- Offrez-moi votre bras et guidez-moi jusqu'aux rayons ou jusqu'à la caisse.

Chaussures

- Conduisez-moi vers un siège et apportez-moi des chaussures à ma taille.
- Proposez-moi spontanément d'autres modèles que ceux que je viens d'essayer.
- Offrez-moi votre bras pour que je puisse faire quelques pas et tester les chaussures.

Alimentation

- Pour les produits frais, indiquez-moi la date limite de consommation.
- Aidez-moi à peser les fruits et légumes et, si vous avez le temps, proposez-moi votre aide pour l'achat d'autres articles.

Appareils techniques

- Expliquez-moi précisément le fonctionnement de l'appareil, laissez ma main toucher ce que vous décrivez.
- Ne lisez que l'essentiel du mode d'emploi.
- Répondez avant tout à mes questions.
- Présentez-moi également les produits concurrents et expliquez-moi les avantages et inconvénients de chacun.

Caisse

- Accompagnez-moi à la caisse.
- Rendez-moi l'argent dans la main et comptez-le: «Vous m'avez donné CHF 100.–, je vous rends 29.50: 50 cts, 2.–, 2.–, 5.– et 20.–.»

- Vous me facilitez les achats en m'aidant à emballer ma marchandise.
- Conduisez-moi à la sortie du magasin et décrivez-moi brièvement les alentours, afin que je puisse à nouveau m'orienter.

Communiquer et aller à la rencontre de l'autre permet d'éviter des malentendus. Nous vous remercions de votre compréhension!

Union centrale suisse pour le bien des aveugles UCBA
Chemin des Trois-Rois 5bis
CH-1005 Lausanne

Téléphone 021 345 00 50
communication@ucba.ch
www.ucba.ch

Avec le soutien de:



